

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 11-327868

(43)Date of publication of application : 30.11.1999

(51)Int.Cl.

G06F 3/16

G06F 13/00

G06F 17/60

H04M 3/42

H04M 11/00

(21)Application number : 10-133109

(71)Applicant : MIYAYAMA NAOYUKI

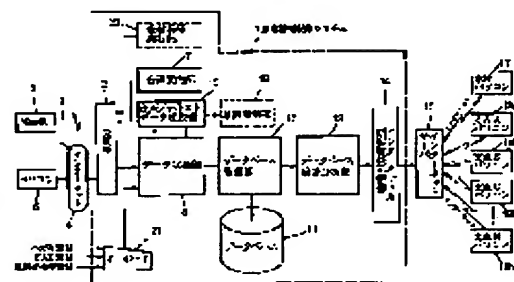
(22)Date of filing : 15.05.1998

(72)Inventor : MIYAYAMA NAOYUKI

(54) SYSTEM FOR COLLECTING AND DISTRIBUTING CUSTOMER INFORMATION**(57)Abstract:**

PROBLEM TO BE SOLVED: To transmit an analysis result to designated users in the main office and respective branch offices, etc., of an advertiser through an internet by collecting information such as a data request and a demand, from a customer against a newspaper advertisement and a magazine advertisement, etc., and totaling and analyzing it whenever a fixed time elapses.

SOLUTION: A system is provided with a receiving part 2 receiving a telephone and an electronic mail, a voice guide part 7 transmitting a guide message, a data collecting part 8 collecting information from the customer, a data input means 21 manually inputting customer information, a voice/text data converting part 9 converting voice information into text data, a database managing part 12 storing collected customer information in a database, a data totaling and analyzing part 13 totalling and analyzing customer information whenever the fixed time elapses and collecting it for every user and an internet customer information transmitting part 14 transmitting the analysis result to a mail box exclusive for respective users on an internet server 15. Thus, the respective users read the analysis result through respective exclusive IDs and passwords.

**LEGAL STATUS**

[Date of request for examination]

23.02.1999

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

2952771

[Date of registration]

16.07.1999

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

BEST AVAILABLE COPY

[Date of extinction of right]

02.05.2001

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平11-327868

(43)公開日 平成11年(1999)11月30日

(51)Int.Cl.⁵
G 0 6 F 3/16
13/00
17/60
H 0 4 M 3/42
11/00

識別記号
3 1 0
3 5 5
3 0 3

F I
G 0 6 F 3/16
13/00
H 0 4 M 3/42
11/00
G 0 6 F 15/21

3 1 0 A
3 5 5
Z
3 0 3
Z

審査請求 有 請求項の数3 O L (全 12 頁)

(21)出願番号 特願平10-133109

(22)出願日 平成10年(1998)5月15日

(71)出願人 596160610

宮山 直之

東京都渋谷区神宮前5丁目38-11-201

(72)発明者 宮山 直之

東京都世田谷区駒沢5-4-13

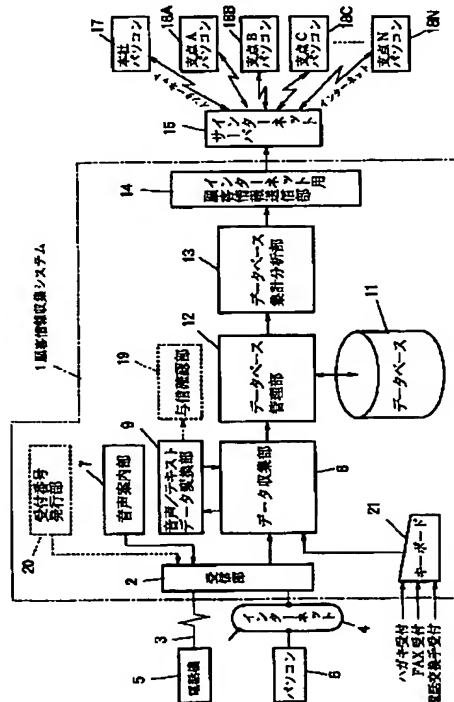
(74)代理人 弁理士 橋 哲男

(54)【発明の名称】 顧客情報収集・配信システム

(57)【要約】

【課題】 新聞広告や雑誌広告などに対する顧客からの資料請求、要望などの情報を収集して一定時間経過毎に集計分析し、その分析結果を広告主の本社や各支店など指定のユーザーにインターネットを通じて送信する。

【解決手段】 電話と電子メールを受信する受信部2と、案内メッセージを送出する音声案内部7と、顧客からの情報を収集するデータ収集部8と、顧客情報を手動入力するデータ入力手段21と、音声情報をテキストデータに変換する音声／テキストデータ変換部9と、収集された顧客情報をデータベースに格納するデータベース管理部12と、顧客情報を一定時間経過毎に集計分析してユーザー毎にまとめるデータ集計分析部13と、分析結果をインターネットサーバ15上の各ユーザー専用のメールボックスに送信するインターネット用顧客情報送信部14とを備え、各ユーザはそれぞれ専用のIDとパスワードを用いて分析結果を読み出す。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 電話による顧客からの通信を受けた場合およびインターネットを経由した電子メールを受けた場合にそれぞれ該通信および電子メールを受信する受信部と、

該受信部が音声による顧客からの通信を受けた場合において顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、

音声案内に対する顧客からの回答ならびにインターネットを経由した顧客からの電子メールによる情報を収集するデータ収集部と、

郵便、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてくる顧客情報を前記データ収集部に手動で入力するキーボードなどのデータ入力手段と、

前記データ収集部で収集された顧客情報中の音声情報をテキストデータに変換して前記データ収集部に返送する音声／テキストデータ変換部と、

前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、

データベースに格納された顧客情報を一定時間経過毎に読み出して集計分析し、該集計分析結果を予め設定されたユーザー毎にまとめるデータ集計分析部と、

該ユーザー毎にまとめられた分析結果を予めインターネットサーバ上に用意された各ユーザー専用のディレクトリーに送信するインターネット用顧客情報送信部とを備え、

各ユーザはそれぞれ専用の ID とパスワードを用いてインターネット経由で前記インターネットサーバにアクセスし、それぞれのディレクトリーに格納された前記分析結果を読み出すこと、

を特徴とする顧客情報収集・配信システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、新聞広告や雑誌広告などに対する顧客からの資料請求、商品注文などの情報を電話やインターネットなどの通信回線を介してオンラインで自動収集して一定時間経過毎に集計分析し、その分析結果を広告主の本社や各支店など指定のユーザーにインターネットを通じて送信するようにした顧客情報収集・配信システムに関する。

【0002】

【従来の技術】 新製品の販売に際して、新聞や雑誌などの媒体を通じて大々的に広告を展開することが広く行なわれている。通常、このような広告に対する顧客からの資料請求や要望などは、ハガキ、電話あるいはファックス、インターネットなどでバラバラに行なわれるのが一般的である。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】 しかしながら、ハガキ、電話あるいはファックス、インターネットなど、通

信速度の異なる種々の方法によってバラバラに寄せられる顧客からの大量の資料請求や商品注文を、時間を置かずに直ちに収集し、かつ、全てを統合化し、その内容をリスト化して以後の営業活動にすばやく反映させること、また、バラバラのデータを統合化し、分類して配信すること及び翌日に配信することは非常に困難なことであった。

【0004】 本発明は、上記のような問題を解決するためになされたもので、新聞広告や雑誌広告などに対する顧客からの資料請求、商品注文などの情報を収集して一定時間経過毎に集計分析し、その見込み顧客データ広告主の本社や各支店など指定のユーザーに統一データをデジタル化してインターネットを通じて送信するようにした顧客情報収集・配信システムを提供することを目的とする。

【0005】

【課題を解決するための手段】 上記目的を達成するため、本発明に係る顧客情報収集・配信システムは、電話による顧客からの通信を受けた場合およびインターネットを経由した電子メールを受けた場合にそれぞれ該通信および電子メールを受信する受信部と、該受信部が音声による顧客からの通信を受けた場合において顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、音声案内に対する顧客からの回答ならびにインターネットを経由した顧客からの電子メールによる情報を収集するデータ収集部と、郵便、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてくる顧客情報を前記データ収集部に手動で入力するキーボードなどのデータ入力手段と、前記データ収集部で収集された顧客情報中の音声情報をテキストデータに変換して前記データ収集部に返送する音声／テキストデータ変換部と、前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、データベースに格納された顧客情報を一定時間経過毎に読み出して集計分析し、該集計分析結果を予め設定されたユーザー毎にまとめるデータ集計分析部と、該ユーザー毎にまとめられた分析結果を予めインターネットサーバ上に用意された各ユーザー専用のディレクトリーに送信するインターネット用顧客情報送信部とを備え、各ユーザはそれぞれ専用の ID とパスワードを用いてインターネット経由で前記インターネットサーバにアクセスし、それぞれのディレクトリーに格納された前記分析結果を読み出すようにしたものである。

【0006】 上記構成になる顧客情報収集・配信システムの場合、顧客から電話やインターネットを通じてカタログ請求や商品注文・配信を受け付けるとともに、音声案内メッセージなどによって広告商品に関連するアンケート調査を行ない、収集する。また、郵便、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてくる顧客情報を収集し、キーボードなどのデータ入力手段から手動で手動で

入力して収集する。

【0007】そして、商品注文の場合は、カードの種類、カード番号、有効期限を入力し、CAFIS（信用調査機関）と連動させ、与信を実行する。この収集された顧客情報を一定時間経過毎（例えば、12時間毎）に集計するとともに所定の条件によって分析し、その分析結果を広告主の本社や各支店など、予め設定されたユーザー毎にまとめ、インターネットサーバ上に用意された各ユーザー専用のディレクトリーに送信する。

【0008】本社や支店の各ユーザは、それぞれ専用のIDとパスワードを用いてインターネット経由で前記インターネットサーバにアクセスし、自己専用のディレクトリーに格納されている分析された顧客データを読み出す。

【0009】したがって、本発明の顧客情報収集・配信システムの場合、新聞広告や雑誌広告などに対する一般消費者のデータをデジタル化、統合化して見ることができ、以後の営業活動のスピード化に役立てることができる。また、顧客情報を利用して効果的な広告活動を展開することが可能となる。

【0010】また、インターネットを利用した商品購入の申込みにあつては、前記データ収集部で収集した情報がインターネット経由であり、かつ、当該情報中に商品申込みが含まれている場合に、顧客がインターネット経由でクレジットカードの明細等をを入力した時に信用調査機関と連動させて、該クレジットカードの与信確認を行い、この与信確認部において正しいと判断した場合に、情報を前記データベース管理部に取り込む手段とを付設したことを特徴とする。

【0011】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態について、図面を参照して説明する。図1に、本発明に係る顧客情報収集・配信システムの一実施形態を示す。図1において、1は本発明に係る顧客情報収集・配信システム、2は電話回線3やインターネット4を介して電話機5やパソコン6などの通信端末からかかってくる顧客からの通信を受信する受信部、7は電話機5によって通話してきた顧客に対して音声による案内を行なう音声案内部、8は顧客情報を収集するデータ収集部、9は顧客の回答が音声による場合に音声情報をテキストデータに変換する音声／テキストデータ変換部、11はデータ収集部8で収集した顧客情報や種々の関連データを格納するデータベース、12はデータベース11へのデータの出し入れを管理するデータベース管理部、13はデータベース11に格納された顧客情報を所定の条件に従って集計分析し、集計分析結果を広告主の本社や各支店毎にまとめるデータ集計分析部、14は本社や各支店毎にまとめた分析結果をインターネットサーバ15上に予め用意しておいた本社や各支店用のディレクトリーに送信するインターネット用顧客情報送信部、17は広告主の本社

パソコン、18A～18Nは各支店のパソコン、19はインターネットあるいは電話回線を通じて送られてくるクレジットカード番号が本人のものであるか否か、期限が切れていないか、あるいは不正使用であるか否かを、図示しないオンライン回線を通じて信用調査機関に確認するための与信確認部、20は商品購入申込み時に受付番号を発行する受付番号発行部、21は顧客情報がハガキ、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてきた場合に、それらの顧客情報をデータ収集部8に手動で入力するキーボード（データ入力手段）である。

【0012】次に、上記構成になる顧客情報収集・配信システム1の処理動作について、図2のフローチャートを参照して説明する。本発明の顧客情報収集・配信システム1を運用するには、新聞広告や雑誌広告を行なう際に、広告と一緒に、資料請求先として本発明の顧客情報収集・配信システム1の電話番号やインターネット・ドメイン（例えば、<http://www.XXX.com>）などを記載しておき、広告を見た顧客が電話やインターネットを介して本発明の顧客情報収集・配信システム1に自由にアクセスできるようにしておく。

【0013】なお、説明を分かりやすくするために、まず、新聞広告などを見た顧客が電話機5から電話回線3を介して電話をかけてきた場合の処理動作を例に採って説明し、その後で、インターネットを介した商品購入申込み時の処理動作について説明する。

【0014】いま、或る顧客が新聞広告などを見て、本発明の顧客情報収集・配信システム1に電話機5から電話してくると、顧客情報収集・配信システム1はこの電話を受信部2を介してデータ収集部8で受け付け、音声案内部7によって順次音声案内しながら、以下のようにしてアンケート調査などを行ない、電話してきた顧客の情報を収集する。

【0015】すなわち、顧客の電話機5からの着信があると（図2のステップS1）、音声案内部7は、例えば「お電話ありがとうございます。この電話は〇〇〇社の資料請求ダイヤルです。」などのガイドアナウンスを行なうとともに（ステップS2）、必要に応じて数秒程度の商品CMなどを行なった後（ステップS3）、ステップS4～S7の資料の届け先住所の登録処理に移る。

【0016】まず最初に、ステップS4において、音声案内部7から「資料のお届け先を伺います。お電話番号を市外局番から順に正確に押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って電話番号を入力すると、この電話番号情報はデータ収集部8に収集される。

【0017】次に、ステップS5において、音声案内部7から「郵便番号を入力し、最後に#を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って郵便番号を入力すると、この郵便番号情報はデータ収集部8に収集される。

【0018】次に、ステップS6において、音声案内内部7から「お名前とご住所は、あなたの声で入力致します。お名前を、“ピッ”という音に続いてゆっくりお話しただき、最後に#を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って名前を音声入力すると、この音声入力信号は音声／テキストデータ変換部9に送られてカナ文字のテキストデータに変換され、名前情報としてデータ収集部8に収集される。

【0019】次に、ステップS7において、音声案内内部7から「ご住所を、“ピッ”という音に続いて、県名の後からゆっくりお話しただき、最後に#を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って住所を音声入力すると、この音声入力信号は音声／テキストデータ変換部9に送られてカナ文字のテキストデータに変換され、住所情報としてデータ収集部8に収集される。

【0020】上記のようにして顧客の電話番号、郵便番号、氏名、住所を収集した後、ステップS8～S14のアンケート調査に移る。

【0021】まず最初に、ステップS8において、音声案内内部7から「簡単なアンケートにご協力下さい。お答え頂いた方の中から抽選で100名様に、〇〇特製のテレホンカードをプレゼントします。」などのお願いメッセージを送出する。

【0022】次に、ステップS9において、音声案内内部7から「あなたの年齢2桁を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って年齢を入力すると、この年齢情報はデータ収集部8に収集される。

【0023】次に、ステップS10において、音声案内内部7から「あなたの性別を伺います。男性は1を、女性は2を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って性別を入力すると、この性別情報はデータ収集部8に収集される。

【0024】次に、ステップS11において、音声案内内部7から「この商品を何でお知りになりましたか。新聞は1、テレビは2、ラジオは3、雑誌は4、その他は5を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って商品を知った広告媒体を入力すると、この広告媒体情報はデータ収集部8に収集される。そして、もし、1（新聞）が押された場合には、さらに、「新聞名、読売は1、朝日は2、日経は3、毎日4、地方紙は5、その他は6を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出し、具体的な新聞名の情報も収集する。

【0025】次に、ステップS12において、広告商品が車の場合を例に採ると、音声案内内部7から「現在、車をお持ちの方は1、お持ちでない方は2を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って車の保有状況を入力すると、この車保有情報はデータ収集部8に収集される。そして、もし、1（車を持っている）が押された場合には、さらに、「お持ちの車の名前を、“ピッ”という音に続いて、ゆっくりお話しただき、最後に#を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出し、この問いに対する応答音声は音声／テキストデータ変換部9でカナ文字のテキストデータに変換し、具体的な車種名の情報も収集する。

【0026】次に、ステップS13において、音声案内内部7から「この広告を見て、商品のどこに興味を持ちましたか。スタイルは1、安全性は2、性能は3、価格は4、その他は5を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って興味を持ったところを入力すると、この興味ポイント情報はデータ収集部8に収集される。

【0027】次に、ステップS14において、音声案内内部7から「広告の商品について、どう思われますか。購入を検討したい方は1、セールスマンに来てほしい方は2、カタログだけ欲しい方は3を押して下さい。どうぞ。」の案内メッセージを送出する。このメッセージを聞いた顧客が指示に従って希望する番号を入力すると、この購入意欲情報はデータ収集部8に収集される。

【0028】そして、最後に、ステップS15において、音声案内内部7から「ご協力ありがとうございました。テレホンカード当選者の発表は、発送をもって換えさせていただきます。お電話、ありがとうございました。」などのメッセージを送出した後、一連の情報収集動作を終了し、電話回線3を切断してすべての受け付け処理を終了する。

【0029】上記のようにしてデータ収集部8で収集された顧客情報は、当該情報中に音声情報が含まれている場合には音声／テキストデータ変換部でテキストデータに変換され、データベース管理部12に送られ、例えば、図3に示すようなデータ形式にまとめられた上で、データベース11内の所定のアドレス位置に格納される。

【0030】本発明の顧客情報収集・配信システム1は、このような顧客からの電話を24時間休みなく受け付け、顧客の情報を収集する。そして、予め定めた時間経過毎、例えば12時間経過毎に、前記収集した全顧客情報を集計するとともにその内容を分析し、その集計分析結果をインターネットを通じて、例えば、営業を統括する広告主の本社や、地域の営業拠点となる支店・販売ディーラーなどに送信する。

【0031】すなわち、データ集計分析部13は、例えば、設定時間たる12時間経過毎に、その12時間分の全顧客情報をデータベース11から読み出し、これらの顧客情報に含まれる郵便番号、電話番号、住所などに基

づいて分類し、例えば、性別、年齢別、日別、時間別、媒体別、受付種別（インターネット、電話、ハガキ、ファックスなど）、職業別、車種別、メーカー別、アンケート別、都道府県別、営業所別など、所望のデータを作成する。

【0032】図4は地域別（販売店別）カタログ請求者リストである。さらに、必要な条件に従って全社あるいは各支店毎に顧客情報を分析し、例えば、図5（A）に示すような時間別着信件数推移表、図5（B）に示すような購入意欲円グラフ、図5（C）に示すような認知媒体円グラフ、図5（D）に示すような興味ポイント円グラフなど、広告主の要求する内容で分析を行なう。

【0033】さらに、データ集計分析部13は、上記のようにして得られた分析結果を、予め定めておいた報告内容規定に従って、本社用の顧客全データと分析報告書、各支店用に分類された顧客データと、分析報告書を自動的にまとめる。

【0034】インターネット用顧客情報送信部14は、上記のようにしてまとめられた本社用の分析報告書および各支店用の分析報告書のそれぞれをインターネットサーバ15上に予め用意しておいた本社用のディレクトリーおよび各支店用のディレクトリーのそれぞれにアップロードする。

【0035】そして、前記分析結果を利用する本社の担当者は、本社パソコン17からインターネットを介して前記インターネットサーバ15にアクセスし、本社用のIDとパスワードを用いて前記本社用の顧客データと分析報告書をダウンロードし、以後の営業活動や広告戦略などの資料として利用する。

【0036】また、各支店の担当者は、各支店のパソコン18A～18Nからインターネットを介して前記インターネットサーバ15にアクセスし、各支店用のIDとパスワードを用いてそれぞれの支店用の顧客データと分析報告書をダウンロードし、各支店における以後の営業活動や広告戦略などの資料として利用する。さらに、広告主あるいは情報収集委託業者は、カタログ請求者に対して郵便などによってカタログなどの資料を即日発送することができる。

【0037】このようにして、本発明の顧客情報収集・配信システム1の場合、顧客は電話という手軽な手段によって24時間いつでもカタログなどの資料を請求することができるとともに、広告主はわずか12時間前の最新の顧客情報やデータが統一化された分析結果をインターネットを通じてデジタル情報で入手することができる。このため、この顧客情報や分析結果を以後の営業活動や広告戦略に直ちに反映させることができ、極めて柔軟で効果的なワン・ツー・ワンマーケティングを展開することができる。

【0038】なお、上記の例では、電話機5から電話してきた場合を例に採ったが、インターネット4などを介

してパソコン6からアクセスすることもできる。インターネットによってアクセスした場合には、広告主のすべての情報と質問内容を顧客のパソコン6の画面上に表示することができるので、音声案内は不要となる。

【0039】本発明の顧客情報収集・配信システムによるサービス内容の例を挙げると、次のようなものを挙げることができる。

【0040】(1) 新車販売支援サービス

- ・24時間新車カタログ請求受け付け
- ・カタログ請求者リストの全国ディーラーへの分類自動送信

【0041】(2) 化粧品販売支援サービス

- ・24時間サンプル商品請求受け付け
- ・サンプル商品請求者データ収集
- ・サンプル商品発送

【0042】(3) 音楽新譜広告サービス

- ・新譜CDの情報提供・注文

【0043】(4) 銀行の24時間営業支援サービス

- ・24時間新商品の資料請求受け付け
- ・住所変更者リストの自動送信
- ・カタログ請求者リストの自動送信

【0044】(5) 証券営業支援サービス

- ・24時間自動音声による情報提供サービス
- ・24時間カタログ請求受け付け

【0045】(6) プロバイダー営業支援サービス

- ・24時間加入自動申込み受け付け
- ・申込み・受付・カード支払い自動決済

【0046】(7) 通信販売受付サービス

- ・24時間自動注文受け付け
- ・商品注文、カード支払い自動決済

【0047】(8) コンピュータソフト営業支援・商品注文サービス

- ・24時間自動受注受け付け
- ・商品注文カード支払い自動決済

【0048】(9) 旅行代理業営業支援サービス

- ・24時間旅行商品自動申込み受け付け

【0049】(10) 新聞社広告調査サービス

- ・24時間情報提供アンケート調査
- ・懸賞のキャンペーン申し込み
- ・新聞紙面に載せたクイズなどの回答応募受付

【0050】(11) 不動産営業支援サービス

- ・24時間カタログ請求受け付け
- ・カタログ請求者リストの自動送信

【0051】(12) 保険営業支援サービス

- ・24時間カタログ請求受け付け
- ・カタログ請求者リストの自動送信

【0052】なお、上記のサービス内容は一例であり、その他、さまざまな業種・用途において、その条件に応じた顧客情報収集と情報提供を行なうことが可能である。

【0053】次に、本発明の顧客情報収集・配信システム1において、インターネットを通じて商品の購入を行なう場合の処理動作について説明する。

【0054】本発明の顧客情報収集・配信システムの場合、例えば、前記した(7)の通信販売広告サービスなどのように、商品の購入代金の支払いをカードによって自動決済することができる。このカードによる自動決済を行う場合には、図1中に点線で示した与信確認部19を設ける必要がある。この与信確認部19は、インターネットあるいは電話回線を通じて送られてくるクレジットカードの種類と番号が本人のものであるか否か、期限が切れていないか、あるいは不正使用であるか否かを、図示しないオンライン回線を通じて信用調査機関(CAFIS)に確認するための回路である。

【0055】このインターネットを通じた商品購入の処理動作について、図6のフローチャートを参照して説明する。

【0056】ステップS4～S10までは前記した図2のフローチャートのステップS4～S10までの動作と同じであるので、その説明は省略する。ステップS10までの各種の情報収集および調査を行なった後、顧客は購入しようとする商品名や商品番号を自分のパソコン6から入力(ステップS21)すると共に、クレジットカードのカード会社を選択し(ステップS22)、続けてクレジットカードの番号を入力する(ステップS23)。

【0057】次いで、前記クレジットカードの有効期限を入力すると(ステップS24)、これらの情報が入力されと、前記与信調査部19によって前述した各種の信用調査が行なわれ(ステップS25)、問題がなければ顧客データとしてデータ送信が行なわれるものである。

【0058】上記した商品購入方法は、インターネットを通じて直接カード番号を送信する場合について説明したが、安全をはかるために、電話を使用してカード番号を送信することもできる。

【0059】この電話を使用してカード番号を送信する場合の商品購入の処理動作について、図7のフローチャートを参照して説明する。

【0060】なお、電話を使用しての商品購入の場合には、前述した与信確認部19の他に、図1中に点線で示した受付番号発行部20を設ける必要がある。この受付番号発行部20は、商品購入申込み時に受付番号を発行する回路である。

【0061】ステップS10までの各種の情報収集および調査を行なった後、顧客は購入しようとする商品名や商品番号を自分のパソコン6から入力(ステップS31)し、次いで、クレジットカードのカード会社を選択する(ステップS32)。この作業が行なわれると、顧客情報収集システム1中の受付番号発行部20から当該商品購入申込みの受付番号が発行され、顧客のパソコン

6のディスプレイ上にこの受付番号が表示される(ステップS33)。

【0062】この受付番号を取得した商品購入者は、インターネットを切断した後、自分の電話機5を利用して本発明の顧客情報収集・配信システム1に電話をする。電話が通じると、先ず商品申込方法を説明するガイダンスが行なわれるので(ステップS34)、このガイダンスに基づいて前記取得した受付番号を音声あるいはダイヤルをプッシュして入力する(ステップS35)。

【0063】次いで、購入者が所有するクレジットカードの番号を前記と同様に音声あるいはダイヤルプッシュによって入力し(ステップS36)、さらに、該クレジットカードの有効期限を入力する(ステップS37)。これらの情報が入力されと、前記与信調査部19において前述した各種の信用調査が行なわれ(ステップS38)、前記入力された情報が正しければ、前記したインターネット上で購入を希望したデータと、該電話によって入力された情報とが一体化され(ステップS39)、これらの情報に基づいて顧客情報としてデータ送信が行なわれるものである。

【0064】

【発明の効果】以上説明したように、本発明に係る顧客情報収集・配信システムによるときは、新聞広告や雑誌広告(メディア)などに対する顧客からの資料請求や商品注文などの情報を電話やインターネット、および郵便、ファックスあるいはオペレータなどを通じて収集し、その収集した顧客情報を一定期間毎に収集分析し全てを統一化した後、インターネットを通じデジタル化して広告主の本社や支社など、必要な箇所に自動送信するようにしたので、以下のような種々の優れた効果を奏する。

【0065】(1) 顧客は、24時間いつでもカタログなどの資料を請求・注文することができる。

(2) 広告主は、直接、売り上げに結びつけ顧客データが統一化・デジタル化され取得するまでの作業を効率化し、営業スピードがアップされる。

(3) 収集した顧客情報を分析することにより、以後の営業展開に有効な最新のマーケティング情報を得ることができ、データに裏付けられた効果的な広告展開が可能となる。

(4) 本格的なワン・オン・ワンマーケティングがシステムを購入することなしにアウトソーシングで実施できる。

【0066】(5) カatalog請求者の購入意欲指標を備えた個別データを得ることができ、効果的に営業を行なうことができ、直接販売につなげることができる。

(6) 最新の顧客情報が、広告掲載の翌日など極めて短時間のうちに届くので、広告結果に対して迅速な営業を図ることができる。

(7) 届けられる顧客情報には、購入意欲の指標となるア

11

ンケート回答が盛り込まれているので、商品を買いたい人にすばやくアプローチすることができる。

【0067】(8) 収集された顧客情報はデジタルのデータベースとして蓄積されるので、営業活動の長期戦略にも利用することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明に係る顧客情報収集・配信システムの1実施形態のブロック図である。

【図2】前記実施形態の処理動作のフローチャートである。

【図3】収集情報のデータベースへの格納形式の一例を示す図である。

【図4】地域別カタログ請求者リストの例を示す図である。

【図5】顧客情報の分析結果の例を示す図である。

【図6】商品申込みの処理動作のフローチャートである。

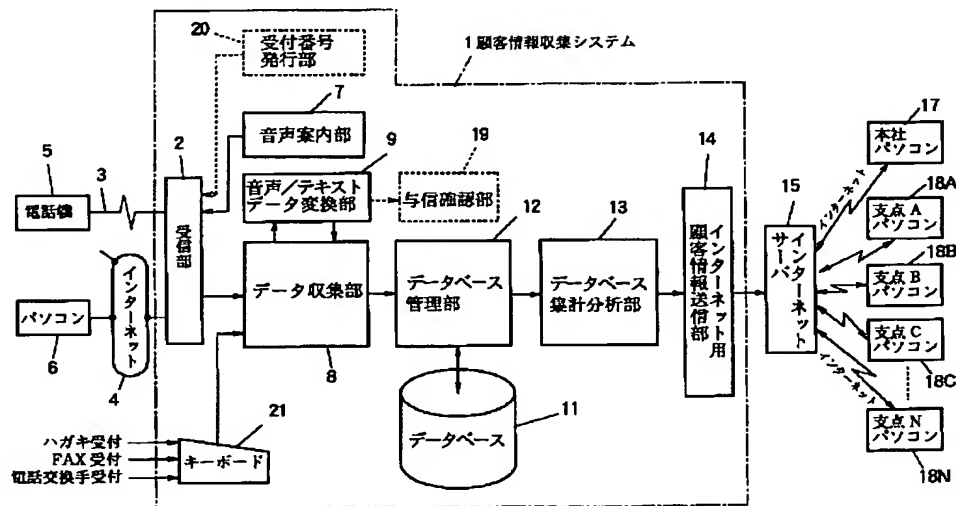
【図7】商品申込みの他の処理動作のフローチャートである。

【符号の説明】

- 1 顧客情報収集・配信システム
- 2 受信部
- 3 電話回線
- 4 インターネット
- 5 電話機
- 6 パソコン
- 7 音声案内部
- 8 データ収集部
- 9 音声/テキストデータ変換部
- 10
- 11 データベース
- 12 データベース管理部
- 13 データ集計分析部
- 14 インターネット用顧客情報送信部
- 15 インターネットサーバ
- 17 本社パソコン
- 18 支社パソコン
- 19 与信調査部
- 20 受付発行部
- 21 キーボード（データ入力手段）

20

【図1】

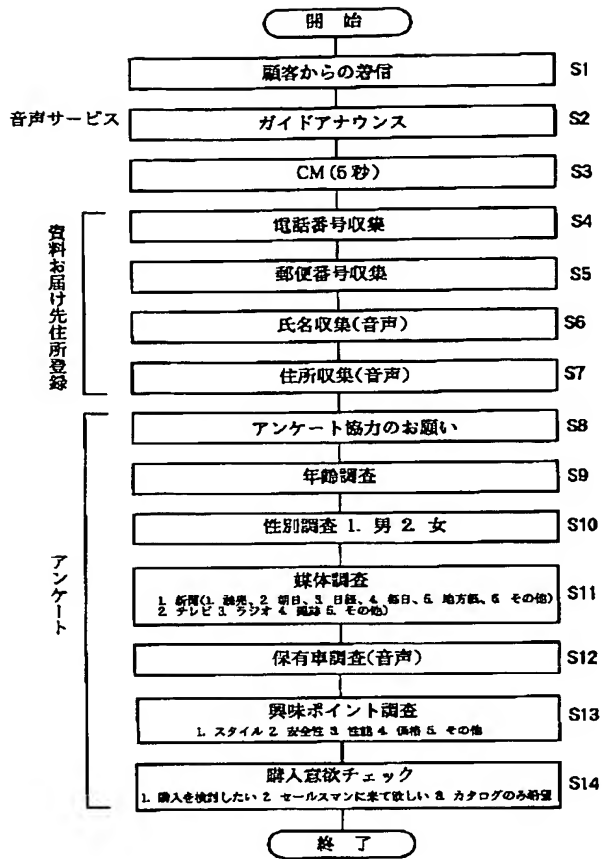


【図3】

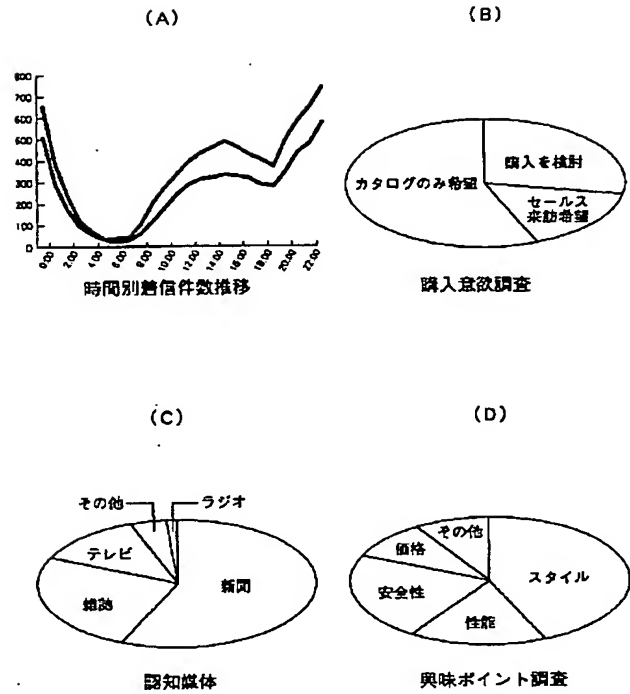
T= 電話 I= インターネット

番号	氏名	T	住所1	住所2	電話番号	問1	問2	
T		-				-	-	
T		-				-	-	
T		-				-	-	
I		-				-	-	
I		-				-	-	

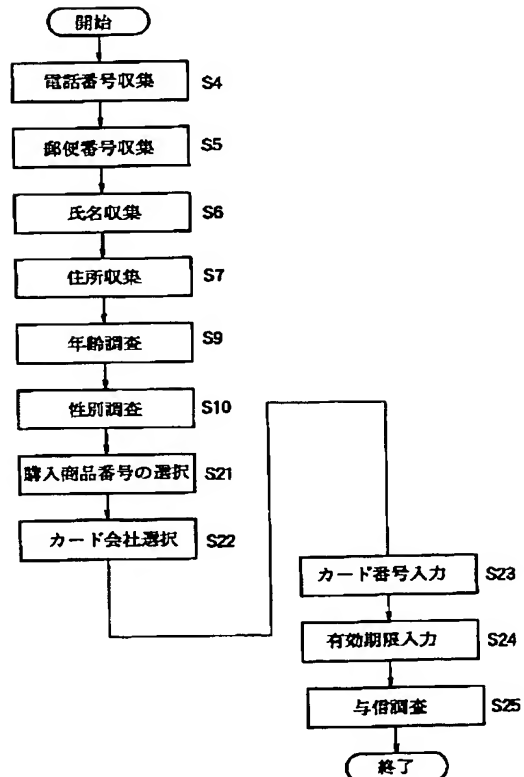
【図 2】



【図 5】



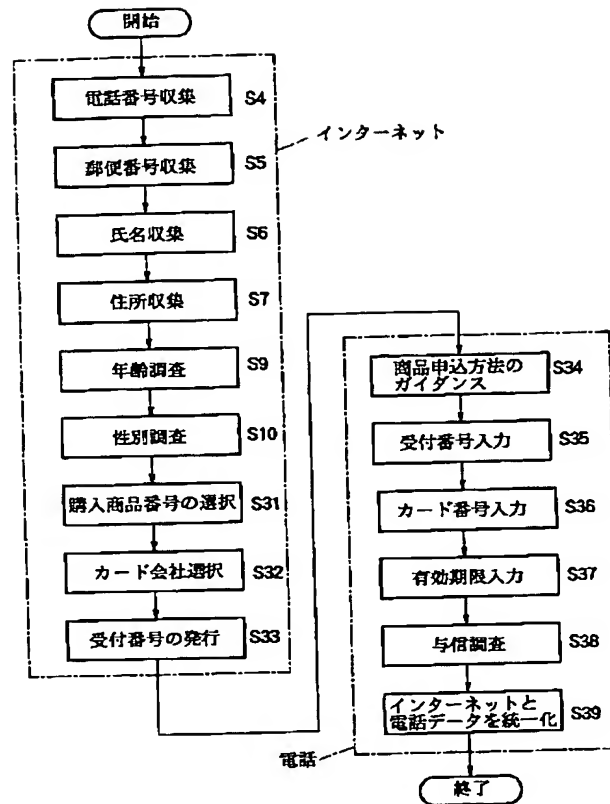
【図 6】



【図 4】

ID	日付時刻	姓名	氏名	電話番号	性別	年齢	〒	住所1	受付	保有率	認知媒体	媒体名	購入意欲	ADDRESS
5581	9705/11 19:37:32	門脇	太郎	0312345678	男	26	1E+06	東京都文京区〇〇〇-1-2-3	INTERNET	レガシー	新聞	朝日新聞	購入検討	◆◆◆@▲▲.co.jp
5582	9705/11 19:37:33	山崎	隆史	0312345679	男	44	1E+06	東京都大田区大森△△△-3-2-1	INTERNET	セドリック	新聞	読売新聞	購入検討	▲▲@◆◆◆.co.jp
5583	9705/12 19:37:34	沢田	高秋	0312345680	男	34	1E+06	東京都渋谷区幡ヶ谷〇〇〇-1-19	INTERNET	カロラ	新聞	中日新聞	試乗希望	〇〇@◆◆◆.co.jp
5584	9705/12 19:37:35	イイノ	ヨウコ	0312345689	女	48	1E+06	東京都新宿区四谷〇〇〇-91-1-1	TEL	クラウン	新聞	朝日新聞	購入検討	
5585	9705/12 19:37:36	サトウ	タツヤ	0312345690	男	45	1E+06	東京都世田谷区松原〇〇-2-3	TEL	ペンツ	新聞	読売新聞	知リ希望	
5586	9705/13 19:37:37	カナザワ	アヤコ	0312345691	女	45	1E+06	東京都世田谷区松原〇〇-2-3	TEL	ソアラ	雑誌	カトワ	知リ希望	
5587	9705/13 20:40:02	イケダ	ミチコ	0312345692	女	23	1E+06	東京都文京区向丘3-〇〇-5	TEL	マークII	雑誌	週刊朝日	査定希望	
5588	9705/16 19:37:56	山口	あけみ	0312347574	女	20	1E+06	東京都世田谷区松原〇〇-2-3	INTERNET	クラウン	新聞	朝日新聞	知リ希望	◆▲@◆.▲.co.jp
5589	9705/16 19:37:57	森宗	呉一郎	0312345693	男	51	1E+06	東京都世田谷区松原〇〇-2-3	INTERNET	ペンツ	新聞	読売新聞	知リ希望	◆▲▲@◆◆.co.jp
5590	9705/16 19:37:58	相馬	学	0312345704	男	24	1E+06	東京都文京区向丘3-〇〇-6	INTERNET	ソアラ	雑誌	カトワ	査定希望	◆▲@◆.▲.co.jp
5591	9705/16 19:37:59	高見	博明	0312345705	男	23	1E+06	東京都大田区羽田△-2-1	INTERNET	マークII	雑誌	週刊読売	見積もり希望	◆▲▲@◆◆.co.jp
5592	9705/16 19:37:60	村上	愛子	0312345706	女	22	1E+06	東京都大田区豊ヶ谷〇-6-〇	TEL	カロラ	雑誌	自動車ガイド	商談希望	

【図 7】



【手続補正書】

【提出日】平成 11 年 2 月 23 日

【手続補正 1】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】特許請求の範囲

【補正方法】変更

【補正内容】

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 通信回線を介した顧客からの通信を受けた場合、および通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に、それぞれ顧客からの通信および電子メールを受信する受信部と、該受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合において、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、前記音声案内部による音声案内に対する顧客からの回答を収集すると共に前記受信部が通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、郵便、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてくる顧客情報を前記データ収集部に手動で入力するキーボ

ード等のデータ入力手段と、

該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、前記データ収集部で収集した電子メールによる情報をテキストデータに変換するテキストデータ変換部と、前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、データベースに格納された顧客情報を読み出して集計分析するデータ集計分析部と、該集計分析部で集計分析された顧客情報を通信回線を介して指定の個所へ送信する顧客情報送信部と、を備えたことを特徴とする顧客情報収集・配信システム。

【請求項 2】 通信回線を介した顧客からの通信を受けた場合、および通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に、それぞれ顧客からの通信および電子メールを受信する受信部と、該受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合において、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、前記音声案内部による音声案内に対する顧客からの回答

を収集すると共に前記受信部が通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、
郵便、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてくる顧客情報を前記データ収集部に手動で入力するキーボード等のデータ入力手段と、
該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、
前記データ収集部で収集した電子メールによる情報をテキストデータに変換するテキストデータ変換部と、
前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、
データベースに格納された顧客情報を読み出して集計分析するデータ集計分析部と、
該集計分析部で集計分析された顧客情報をインターネット等の通信回線を介して電子メールとして送信する顧客情報送信部と、
を備えたことを特徴とする顧客情報収集・収集システム。

【請求項3】 通信回線を介した顧客からの通信を受けた場合、および通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に、それぞれ顧客からの通信および電子メールを受信する受信部と、
該受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合において、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、
前記音声案内部による音声案内に対する顧客からの回答を収集すると共に前記受信部が通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、
郵便、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてくる顧客情報を前記データ収集部に手動で入力するキーボード等のデータ入力手段と、
該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、
前記データ収集部で収集した電子メールによる情報をテキストデータに変換するテキストデータ変換部と、
前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、
データベースに格納された顧客情報を読み出して集計分析するデータ集計分析部と、
該集計分析部で集計分析された顧客情報を顧客側からアクセスし、前記顧客情報をダウンロードすることが可能な顧客情報送信部と、
を備えたことを特徴とする顧客情報収集・収集システム。

【手続補正2】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0005

【補正方法】変更

【補正内容】

【0005】

【課題を解決するための手段】本発明の顧客情報収集・配信システムは前記した目的を達成するもので、その請求項1記載の手段は、通信回線を介した顧客からの通信を受けた場合、および通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に、それぞれ顧客からの通信および電子メールを受信する受信部と、該受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合において、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、前記音声案内部による音声案内に対する顧客からの回答を収集すると共に前記受信部が通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、郵便、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてくる顧客情報を前記データ収集部に手動で入力するキーボード等のデータ入力手段と、該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、前記データ収集部で収集した電子メールによる情報をテキストデータに変換するテキストデータ変換部と、前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、データベースに格納された顧客情報を読み出して集計分析するデータ集計分析部と、該集計分析部で集計分析された顧客情報を通信回線を介して指定の個所へ送信する顧客情報送信部とを備えたことを特徴とする。また、請求項2の手段は、通信回線を介した顧客からの通信を受けた場合、および通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に、それぞれ顧客からの通信および電子メールを受信する受信部と、該受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合において、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、前記音声案内部による音声案内に対する顧客からの回答を収集すると共に前記受信部が通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、郵便、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてくる顧客情報を前記データ収集部に手動で入力するキーボード等のデータ入力手段と、該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、前記データ収集部で収集した電子メールによる情報をテキストデータに変換するテキストデータ変換部と、前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、データベースに格納された顧客情報を読み出して集計分析するデータ集計分析部と、該集計分析部で集計分析された顧客情報をインターネット等の通信回線

を介して電子メールとして送信する顧客情報送信部とを備えたことを特徴とする。さらに、請求項3の手段は、通信回線を介した顧客からの通信を受けた場合、および通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に、それぞれ顧客からの通信および電子メールを受信する受信部と、該受信部が通信回線を介して顧客からの通信を受けた場合において、通信回線を介して顧客に対して音声による案内メッセージを送出する音声案内部と、前記音声案内部による音声案内に対する顧客からの回答を収集すると共に前記受信部が通信回線を介して顧客からインターネットにより電子メールを受けた場合に電子メールの内容から顧客の情報を収集するデータ収集部と、郵便、ファックスあるいはオペレータ経由で送られてくる顧客情報を前記データ収集部に手動で入力するキーボード等のデータ入力手段と、該データ収集部で収集した音声情報をテキストデータに変換する音声データ変換部と、前記データ収集部で収集した電子メールによる情報をテキストデータに変換するテキストデータ変換部と、前記データ収集部で収集された顧客情報を所定の形式でデータベースに格納するデータベース管理部と、データベースに格納された顧客情報を読み出して集計分析するデータ集計分析部と、該集計分析部で集計分析された顧客情報を顧客側からアクセスし、前記顧客情報をダウンロードすることが可能な顧客情報送信部とを備えたことを特徴とする。

【手続補正3】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0007

【補正方法】変更

【補正内容】

【0007】そして、商品注文の場合は、カードの種類、カード番号、有効期限を入力し、CAFIS（信用調査機関）と連動させ、与信を実行する。この收拾された顧客情報を集計するとともに所定の条件によって分析し、その分析結果を広告主の本社や各支店など、予め設定されたユーザー毎にまとめ、インターネットサーバ上に用意された各ユーザー兼用のディレクトリーに送信する。

【手続補正4】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0010

【補正方法】変更

【補正内容】

【0010】また、インターネットを利用した商品購入の申込みにあつては、前記データ収集部で収集した情報がインターネット経由であり、かつ、当該情報中に商品申込みが含まれている場合に、顧客がインターネット経由でクレジットカードの番号等をを入力した時に信用調査機関と連動させて、該クレジットカードの与信確認を行い、この与信確認部において正しいと判断した場合に、情報を前記データベース管理部に取り込む手段とを付設したことを特徴とする。

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- ☐ BLACK BORDERS
- ☐ IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- ☒ FADED TEXT OR DRAWING
- ☒ BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING
- ☐ SKEWED/SLANTED IMAGES
- ☐ COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS
- ☐ GRAY SCALE DOCUMENTS
- ☐ LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT
- ☐ REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY
- ☐ OTHER: _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.